

Avaya ajoute la vidéo à son offre de services clients

Avaya vient d'enrichir son système de gestion de service client **Customer Experience Interaction Management** (CEIM), avec des nouveautés et des améliorations de l'existant.

Côté nouveautés, l'équipementier introduit la vidéo dans son offre de communications unifiées avec **One Touch Video**. La solution permettra de mettre en œuvre le « click to see » (par analogie au « click to call ») afin de mettre en relation visuelle client et conseiller, fournisseur, expert, agents, etc. Cette mise en relation pourra s'effectuer, côté utilisateur, à partir d'un simple lien hypertexte depuis une page web.

« *Le contact vidéo approfondit la relation avec le client* », commente **Édouard de Fonclare**, directeur d'Avaya France. Mais à condition que l'intégration et l'utilisation soient simples. « *En matière de communications unifiées, je pense que la vidéo sera à l'avenir aussi facile à utiliser que la voix et l'e-mail aujourd'hui* », déclare le dirigeant, avec lequel nous reviendrons, demain, plus amplement sur la stratégie de l'entreprise.

Doublement du volume d'appels traités

Les améliorations se concentrent pour leur part sur le traitement des connexions mobiles **Customer Connections Mobile** (avec une interface qui supporte le self-service et gère la mise en relation et l'attente du client), l'intégration de nouveaux réseaux sociaux **Social Media Manager** (YouTube, flux RSS et alertes Google rejoignent Facebook et Twitter), et l'optimisation du routage pour les centres d'appels.

L'**Aura Call Center Elite** voit ses performances augmenter sensiblement avec la version 6.2 désormais capable de gérer le double des appels par rapport à la précédente solution. La nouvelle offre « *consolide et simplifie l'administration, et réduit les coûts en matériel, mise à niveau et maintenance* », selon le constructeur.

Rappelons que l'ensemble de ses solutions s'appuient sur Aura, l'architecture maison de gestion des communications unifiées basée sur la technologie SIP. Celle-ci permet aux grandes entreprises de gérer de manière centralisée, localement ou à distance, l'ensemble des communications de leurs sites. Une architecture susceptible d'optimiser les coûts de gestion.